



תנאי הזמנה & טופס מידע ואישור הזמנת מוצר תיירות בתאי טורס

לקוחות יקרים,

אנו ממליצים לפני ביצוע ההזמנה לקרוא בעיון רב את קובץ תנאי ההזמנה.

תודה על התעניינותכם בחברת בתאי טורס. אנו חברת נסיעות הממוקמת בבנגקוק, תאילנד. התמקצעות שלנו הינה בכל הקשור לתאילנד, בדגש על: מלונות, אטרקציות, טיסות פנים והסעות.

התחייבות למחירים הטובים ביותר לבתי מלון בתאילנד

אנו מתחייבים למחירי המלונות הכי זולים בתאילנד, יותר זולים מכל הזמנה עצמאית באינטרנט.

למה אתם שואלים את עצמכם? יש לנו חוזים ישירים עם המלונות אותם אנחנו משווקים בתאילנד, ובהם המלונות מתחייבים לתת לנו מחירים בלעדיים לשוק הלקוחות הישראלי. במידה ומצאתם מחיר זול יותר, אנא שילחו את צילום המסך של המחיר לסוכן שמטפל בכך, ואנו מתחייבים לפחות להשוות את המחיר אותו מצאתם, ובמקרים רבים אף לתת מחיר זול יותר, כמובן כל זאת במידה והמחיר שמצאתם כולל את אותם תנאי ההזמנה שניתנו על ידינו.

כל המלונות אותם אנו מציעים נבדקו אישית על ידינו, אנו מקפידים פעם בחודשיים שלושה לבקר בהם שוב כדי להיות בטוחים שהם עומדים בסטנדרטים שלנו. ישנם מלונות שלא נבחרו מכיוון שלא עמדו בסטנדרטים של תאי טורס ולאחר שקיבלנו עליהם המון תלונות, ואנו מעדיפים לא לשלוח לשם לקוחות - אנא קבלו זאת בהבנה.

למה כדאי להזמין דרכינו

- אנו יותר זולים מכל הזמנה עצמאית באינטרנט.
- במידה ויהיה לכם בעיה מול כל מלון, נשמח לסייע לכם מיד, וכל זאת בשפה העברית. לשם השוואה במידה ותזמינו "בבוקינג" ותהיה בעיה - אין לכם עם מי לדבר.
- משפחות עם ילדים, דרכינו ניתן להזמין חדרים צמודים/מקשרים בכפוף לאישור המלון, וכמובן אופציה של ילד או שניים בחדר בכפוף לתנאי המלון. כמובן גם תקבלו דרכינו המלצות למלונות ויעדים המתאימים למשפחות כגון מלונות עם בריכות ילדים, מגלשות מים, או חדרים משפחתיים וכמובן יעדים המציעים אטרקציות רבות למשפחות עם ילדים - המלצות אמיתיות ללא אינטרסים.
- הצוות שלנו חי בתאילנד ומכיר אותה, לכן ההמלצות שלנו הם ממקור ראשון ומקצועי. כל סוכן שמציע מלון כלשהו, היה בו ואף יש בו פיזית כדי לדעת את כל היתרונות והחסרונות של כל מלון.



- כמובן שאנו חברה שרוצה להרוויח ולהצליח, ולכן הדרך הטובה ביותר לעשות זאת היא על ידי לקוחות מרוצים. הרי לקוח מרוצה, ימליץ עלינו ללקוח אחר, לכן האינטרס הראשי שלנו הוא להוציא אתכם מרוצים, וכך כולם מרוויחים.

למה כדאי להזמין הכל מראש

- בתאילנד לא קיים המושג "בדקה ה-90" ככל שתזמינו יותר מוקדם, כך תשלמו זול יותר, ותקבלו את החדרים הטובים ביותר. במידה ותחכו, המחירים יעלו, וזמינות החדרים תרד.
- לא מומלץ להגיע לתאילנד ולהתחיל להסתובב, תאילנד הינו יעד אקזוטי המושך אליו קהל רב, ברוב השנה ובמיוחד בטווח הקצר המלונות נמצאים בתפוסה מלאה, כמובן שלא מומלץ להסתובב להזיע ולחפש בתי מלון באופן רגלי, וכמובן שגם לא כדאי להתעסק בחיפוש באינטרנט בזמן החופשה, הרי אתם באים לנוח ולהנות.
- ברגע שסוגרים מלונות וטיסות פנים מראש, גם חוסכים כסף, וגם יודעים בדיוק כמה כסף נשאר "לבזבזים" ובכך לא חורגים מהתקציב ומתנהלים כלכלית בצורה נכונה.



תנאי הזמנת מוצרי תיירות

טיסות פנים

● זמינות וביטול טיסות פנים: זמינות ומחירי טיסות פנים משתנים ללא הודעה מוקדמת, והמחיר שניתן על ידי הסוכן תקף לאותו הרגע בלבד. בנוסף, שימו לב כי אין אפשרות ביטול או שינוי על טיסות פנים בתאילנד או אפשרות לשינוי פרטים בכרטיס טיסה. לכן, יש להיות בטוחים לפני שמשריינים טיסות פנים.

בנוסף, על הלקוח לספק צילומי דרכון תקינים עם תוקף של לפחות 6 חודשים מיום הטיסה. שימו לב כי הסוכן יכול לעדכן על תוספת תשלום של טיסות פנים לפני החיוב הסופי של הלקוח על הטיסות, כמובן באישור הלקוח.

● על הלקוח לוודא ששמות הנוסעים רשומים בדיוק כפי שהם מופיעים בדרכונים.

● חשוב להבהיר שוב, אם חלה טעות בשמות המצוינים על גבי כרטיסי טיסה, הלקוח יחויב במלוא התשלום הנוסף לפי תקנון חברות התעופה.

● אי הופעה לטיסה - שימו לב כי אם הזמנתם טיסת פנים והחלטתם מסיבה כלשהי לא להגיע אליה ללא הודעה מוקדמת לחברת התעופה, חברת התעופה יכולה לבטל את שאר טיסות הפנים שהוזמנו ללא הודעה מוקדמת, לכן אם אתם לא מתכוונים להתייצב לטיסה חובה ליידע את חברת התעופה.

● שימו לב, חברות התעופה שומרות לעצמן את הזכות לבטל / לשנות / להזיז טיסה ללא הודעה מוקדמת. באחריות הלקוח לבדוק את מצב הטיסה שלו באתר חברת התעופה לפי מספר הבוקינג לפחות 72 שעות לפני הטיסה. כל אחריות הטיסה הוא של חברות התעופה בלבד! תאי טורס היא הגוף המכרטס של הטיסות, אנו לא מפעילים את הטיסות!

● תאי טורס לא מתחייבת לספק אוכל כשר בטיסות פנים בתאילנד, זה באחריות חברת התעופה בלבד.

● חברת התעופה דורשת להתייצב בדלפק הטיסות 3 שעות לפני מועד ההמראה, שימו לב כי דלפק הטיסות נסגר שעה לפני מועד ההמראה לכן באחריות הלקוח להתייצב בזמן לטיסה.

טיסות בינלאומיות

● על הלקוח חלה האחריות לבדוק את מסמכי הטיסה מיד לאחר קבלתם מהסוכן - בדגש על תאריכים, שמות ופרטי הטיסה.

● על הלקוח חובה להתייצב בשדה התעופה לפחות שלוש שעות לפני שעת הטיסה.

● על הנוסע להופיע לטיסה כשבידו דרכון תקף לששת החודשים שלאחר מועד הטיסה, וכל האשרות הנדרשות לצורך יציאה מישראל וכניסה לארץ היעד, או להיפך. בהתאם להוראות חוק הדרכונים אזרחי ישראלי חייב לצאת מישראל ולהיכנס אליה באמצעות דרכונו הישראלי.



- לכל טיסה בינלאומית יש את פרטי ביטול/שינוי שונים, לכן יש להתעדכן מול הסוכן על פרטי ביטול טיסה בעת ביצוע ההזמנה. שימו לב שאם קבלת הכרטיסים והחיוב הלקוח מאשר את תנאי ביטול/שינוי.
- כל בקשה מיוחדת כגון אוכל כשר/צמחוני או כל ארוחה אחרת, תלויה באחריות חברת התעופה בלבד ורק חברת התעופה יכולה לאשר בקשות מיוחדות. כמובן שבעת ביצוע ההזמנה נשלח לחברת התעופה את כל הבקשות המיוחדות ונדגיש אותם.
- כל נזק שנגרם לכבודה או אובדן כבודה באחריות חברת התעופה בלבד.
- שימו לב במידה ופספסתם את טיסת ההמשך שלכם בגלל עיכוב בטיסה לתאילנד, חברת התעופה בעצמה היא זו שאחראית על טיסת ההמשך שלכם ולתאי טורס אין שום אחריות על פספוס טיסה. כמובן שנשמח לעזור ללקוח להציע לו פתרונות אחרים, אך שוב האחריות היא על חברת התעופה בלבד!
- שירותים מיוחדים לבעלי מוגבלות יסופקו רק אם אושר הדבר מלכתחילה וצוין במפורש במסמכי ההזמנה
- כל הטיסות הינן באחריות של חברות התעופה, פרטי הטיסה עלולים להשתנות לאחר ביצוע ההזמנה, בהתאם לחברות התעופה.
- עיכובים, ביטולים, שינויים של הטיסה, אובדן/נזק לכבודה באחריות חברת התעופה בלבד. על הלקוח לוודא את מצב הטיסה שלו לפחות 48 שעות לפני ההמראה באתר חברת התעופה לפי מספר הבוקינג.
- סוכנות הנסיעות מתחייבת להעביר ללקוח כל מידע שהתקבל מחברות התעופה בנוגע לשינויים/ביטולים/עיכובים של הטיסה תוך זמן סביר. כמובן השינויים עלולים לקרות גם לאחר יציאת הלקוח מהארץ.
- תאי טורס אינה אחראית על מקומות הושבה עבור הלקוח, על הלקוח לפנות באופן עצמאי לחברת התעופה לקביעת מקום הושבה. כמובן בהתאם למחיר וזמינות של המקומות בהתאם לחברת התעופה.
- חובה על הלקוחה להביא לידיעת החברה כי היא הרה, קודם ההזמנה. בכל מקרה, נשים בהריון החל משבוע 24 חייבות להתייצב לכל טיסה כשבדיהן אישור רפואי מטעם גניקולוג בשפה האנגלית על תקינות ההריון ועל אי מניעה מבחינתן לעלות לטיסה.
- מובהר במפורש כי הזמנת כרטיס טיסה לטיסות לואו קוסט (שכר) אינה כוללת הגשת מזון ומשקאות במהלך הטיסה ו/או אפשרות להעלות את כבודת הנוסע למטוס ללא תשלום נוסף, אלא אם צוין הדבר במפורש במסמכי ההזמנה ובכרטיס הטיסה. מחירי שירותים שכאלו משולמים ישירות למוביל האווירי במהלך מתן השירות ואינם קשורים לחברה, והם אינם מפורסמים במסגרת פרסום השירותים המוצעים למכירה באתר. ניתן לברר פרטים



אלו קודם ההזמנה על ידי פניה טלפונית לחברה. החברה אינה מתחייבת בשום דרך שהיא על מחירי שירותים נוספים, משום סוג שהוא, שאינם כלולים בכרטיס הטיסה שהוזמן

● הזמנת כרטיס הטיסה והתשלום יבוצע במערכת של חברת מויה תיירות בע"מ ותחת התנהלות מכירה וכרטיס של סוכני המכירות בתאילנד בחברת [Moon Holidays Co., Ltd.](http://MoonHolidays.co.,Ltd)

● כרטיס טיסות דרכינו ניתן כשירות ונוחות ללקוחות של חופשה בתאילנד תחת קורת גג אחת.

אטרקציות

● אטרקציות ניתן לשנות או לבטל עד 48 שעות לפני מועד האטרקציה. אנא דייקו ותהיו מוכנים בלובי בשעת האיסוף שניתנה לכם על ידי הסוכן. במידה והאיסוף לא הגיע בשעה המתוכננת, צרו קשר מיד עם הנציג שמטפל בכם, או עם הסניף שלנו ועדכנו אותו. לפעמים האיסוף מאחר אנא קבלו זאת בהבנה.

● שימו לב כי תאי טורס היא חברת תיירות שעובדת עם ספקי אטרקציות בתאילנד ולא מבצעת את הטיולים בעצמה. אנו מקשרים בין הלקוח לספק האטרקציה. כל תוכן, לוו"ז ותמונות המופיעים באתר תאי

טורס ניתנים על ידי ספק האטרקציה ותאי טורס לא אחראית לכל שינוי או אי עמידה בציפיות של הלקוח לגבי אותה אטרקציה. כמובן שכל האטרקציות המשווקות דרכינו נבדקו אישית על ידי הסוכנים שלנו ונמצאו מתאימות לכלל הלקוחות. במידה ותרצו לבטל את האטרקציה לאחר חלון ההזדמנויות של 48 שעות, אנא עדכנו אותנו. שימו לב שרק ספק האטרקציה יכול לאשר ביטול כזה. כמובן שאנו נעשה את המקסימום כדי לקבל אישור על הביטול. שימו לב, כי גם אם יורד גשם ומזג אוויר טרופי זה לא עילה לביטול. שוב, רק ספק האטרקציה יכול לאשר ביטול וכמובן לשלוח בכתב אישור ביטול והחזר כספי.

מלונות

● לכל מלון תנאי ביטול שונים. הדבר תלוי בתקופה שאתם מזמינים, סוג החדר, סוג העסקה וכו'. לכן במידה ותרצו לדעת תנאי ביטול מדויקים, אנא התעדכנו מול הסוכן בעת ביצוע ההזמנה.

בנוסף שימו לב כי יש מלונות ללא אפשרות ביטול או שינוי. כמובן שבמקרה כזה, הדבר יצויין בהצעת מחיר.

● מיקום וסידור חדרים: שימו לב, אם לא הובטח אחרת בהצעת מחיר בקשר לסידור חדרים, כל בקשה מיוחדת של חדרים מקשרים/צמודים, סידור של מיטות בחדרים או מיקום החדרים תלוי באחריות המלון בלבד, ורק המלון יכול לאשר בקשות מיוחדות בעת ההגעה לצ'ק אין. כמובן שבעת ביצוע ההזמנה נשלח למלון את כל הבקשות המיוחדות ונדגיש אותם, אך שוב זה תלוי בזמינות החדרים במלון ביום ההגעה בלבד.

● מדיניות בתי מלון וסידור חדרים: כל בית מלון מציג מדיניות שונה לגבי סידור החדרים, כלומר משפחה המונה מספר נפשות הגדול מ3 או 4, תצטרך בחיוב של מינימום 2 חדרים, ובפועל יתכן והמלון ירשה לכל המשפחה לשכון בחדר אחד, אך עם זאת העסקה תחויב בשני חדרים גם אם החדר יעמוד ריק לחלוטין במהלך השעות וזאת לפי בקשת הלקוח בלבד ובהסכמה המלאה להצטופף כולם בחדר אחד.



- ילד חולק מיטה קיימת בחדר: הכוונה שילד עד גיל 11.99 יכול להיכנס לחדר קיים של ההורים בתשלום מינימלי, כמובן להנות מארוחת הבוקר במלון, אך הילד לא יקבל מיטה נוספת! הילד יכול לחלוק מיטה עם ההורים, או לישון על ספה קיימת בחדר (במידה ויש, לא בכל החדרים יש ספות), במידה ותרצו שהילד ישן בנחות, מומלץ להזמין לו מיטה אקסטרה בתוספת תשלום.
- זמינות: זמינות החדרים נכונה לרגע שליחת ההצעה בלבד ויכולה להשתנות ללא הודעה מוקדמת, המלונות בתאילנד עובדים לפי שיטת כל הקודם זוכה, אישור סופי של החדרים יינתן רק לאחר אישור המלון בלבד. לכן עד שלא קיבלו אישור בכתב מהמלון שהחדרים משוריינים אין אישור סופי לחדרים.
- רמת הכוכבים במלונות נקבעת לפי שיטת הקביעה המקומית, לכן אנו מחוייבים לספק לכם את רמת הכוכבים של המלונות לפי משרד התיירות המקומי.
- תאי טורס אינה אחראית לכל שיפוץ או בנייה בסביבת המלון, כמובן שכל מידע כזה או אחר שיתקבל, נדאג לעדכן את הלקוח. שימו לב כי חלק מהמתקנים/שירותים של המלון פועלים לפי עונה/תקופה/יום מסוים, תאי טורס אינה אחראית למדיניות המלון בנוגע למתקנים והשירותים שלה.
- חדרי המלונות הסטנדרטים בנויים עבור 2 מבוגרים בחדר בלבד, קחו זאת בחשבון. המלונות מאשרים להכניס עוד ילד אחד עד גיל 11.99 כולל בכל חדר, כמובן בתשלום (יש מלונות שמאשרים 2 מבוגרים ו2 ילדים עד גיל 11.99 כולל בחדר - בדקו מול הסוכן). ילד בן 12 ומעלה נחשב מבוגר בכל בתי המלון בתאילנד.
- מיטה אקסטרה לאדם שלישי בחדר ניתנת בתוספת תשלום, קחו בחשבון שזוהי מיטה נפתחת או ספה, ולא מיטת מלון סטנדרטית גדולה.
- צ'ק אין - שעות הצ'ק אין הנהוגות במלונות בתאילנד הם בשעה 14:00. הצ'ק אאוט מתבצע בשעה 12:00, במלונות בקופיפי הצ'ק אאוט בשעה 11:00.
- פיקדון - בהגעה למלון, תתבקשו להשאיר דפוזיט (פיקדון), שיוחזר בסוף השהות שלכם במלון

תשלום בישראל

המותג תאי טורס מציע תנאי תשלום נוחים ומגוונים: התשלום מתבצע בצורה מאובטחת ע"י שימוש במערכת הסליקה של חברת האשראי המובילה בישראל. ניתן לשלם בכרטיס אשראי, בתשלום אחד או בתשלומים (תוספת על תשלומים ניתן לראות בהמשך), או העברה בנקאית. שימו לב כי החיוב הסופי הוא בשקלים ויהיה תלוי בשער ההמרה של השקל מול הבאט ביום החיוב בלבד, החיוב יהיה 0.4 יחידות פחות השער היציג באותו היום כפי שנסגר ומוצג בבנק ישראל. בחיוב באשראי מכבדים כרטיסי ויזה או ישראלכרט בלבד.

להלן טבלת תוספות על חיוב באשראי עם תשלומים:

מספר תשלומים	סה"כ תוספת על הסכום הכללי
2	0.90%
3	2.17%
4	2.49%
5	2.81%
6	3.14%
10	4.43%



תשלום בתאילנד

המותג תאי טורס מציע אפשרות תשלום בתאילנד במערכת אשראי מקומית ומאובטחת, כמו כן תשלום בהעברה בנקאית. התשלום מתבצע בצורה מאובטחת ע"י שימוש במערכת הסליקה של חברת האשראי המובילה בתאילנד SIAM PAY. ניתן לשלם בכרטיס אשראי, בתשלום אחד בלבד. שימו לב כי החיוב הסופי הוא בבאטים ויהיה תלוי בשער ההמרה של השקל מול הבאט ביום החיוב בלבד ובהתאם לסוג הבנק, החיוב יהיה בתוספת של 2.8% מסך העסקה בכרטיסי ויזה או מאסטרקארד בלבד. כרטיס מסוג AMEX יהיה בחיוב נוסף של 3.2% כלומר 6.0% עמלת סליקה.

תנאי החזר

תנאי הכרחי לעמידה בתנאי החזר: במידה ותרצו לבטל ואתם עומדים בתנאי הביטול שנתנו לכם על ידי הסוכן במעמד ההזמנה, והביטול אושר על ידי המלון או חברת התעופה או ספק אחר. תוכלו לקבל החזר לחשבון בנק שלכם תוך 90 ימי עסקים.

- במידה ושילמתם באשראי במערכת סליקה ישראלית, יקוזזו 0.9% עמלת סליקה מההחזר, אם שילמתם בתשלומים, תקוזז תוספת אחוזים על סליקה בתשלומים כפי שמוצג בטבלה בעמוד 5.
- שימו לב לקוחות ששילמו לישראל, מכיוון שרכשתם מוצר תיירות בתאילנד והכסף עבר לתאילנד כדי לשריין לכם את המלון, ההחזר הסופי בשקלים יהיה בכפוף לשער ההמרה היומי בו בוצע החזר (מבאט לדולר ומדולר לשקל) בקיזוז עמלות העברה הבינלאומיות של הבנקים ועמלות המרת מט"ח.
- במידה ושילמתם למערכת הסליקה בתאילנד, ואושר לכם קבלת החזר, יקוזזו 2.8% עמלת סליקה בתאילנד (למשלמים בכרטיס אמריקאן אקספרס תכול הורדת תוספת סליקה נוספת של 3.2%), בנוסף תכול עמלת המרה והעברה בנלאומית, הרי כי ההחזר מתבצע בהעברה בנקאית מתאילנד לישראל וההפרש יכול לנוע בין 3%-8%. שימו לב כי אם הלקוח שילם באשראי או העברה בנקאית לתאילנד לחברת Moon Holidays, על הלקוח לספק פרטי חשבון מלאים באנגלית להחזר הכוללים מספר IBAN.
- על כל טיפול של ביטול חופשה בעלות של מעל ל-30,000 באט יכולו דמי טיפול בביטול על סך \$90.
- במקרים קיצוניים כמו אסון טבע, קריסה של מלון/חברת תעופה, סגירת גבולות המדינה, מלחמה, מגיפה בינלאומית או כל מקרה "פורס מז'ור" (כח עליון). תנאי החזר יכולים להשתנות/להידחות/להיות מוקפאים ויעודכנו כחלק מאירוע מתגלגל. במקרה קיצוני כזה נשמור לעצמינו את הזכות להחזיר כ-5%-18% פחות מהסכום המקורי, כמובן בכפוף להפרש עמלות המרה, העברה בנלאומית, עמלות סליקה ודמי טיפול. יצוין בסעיף הגבלת אחריות שנושא אחריות זה יהיה רק בכפוף לחברה התאילנדית Moon Holidays CO., Ltd ולא באחריות חברת ת.ט.מ תירות בע"מ, הרי שהחברה בתאילנד היא זו שמקבלת את התשלום ומעבירה אותו למלונות בתאילנד ואחריות הבלעדית בהתנהלות מול המלונות.



הגבלת אחריות

חברת תאי טורס תאילנד היא חברה נסיעות, אנו לא מפעילים את המלונות, אטרקציות או הטיסות בעצמנו אלא מקשרים בין הלקוח למוצר. כמובן שכל מלון/אטרקציה/טיסה או מוצר שהומלץ על ידינו, נבדק ואושר, אך אנחנו ממליצים לכם, לאחר קבלת הצעה בדגש על מלונות, להיכנס לאתר המלון, לבדוק ולקרוא על המלון כולל פידבקים ומיקום. לפעמים קורה שלקוח בדמיונו מפתח ציפייה מסוימת, אך בהגעה למלון מתאכזב, לכן שוב אנו ממליצים לעשות תיאום ציפיות.

תאי טורס תאילנד הינה חברה תאילנדית ונושאת במלוא אחריות החופשה שלכם בהתאם לתנאי ההזמנה הללו, משרדינו בבנגקוק ואנו רשומים רשמית תחת חברת Moon Holidays Co., Ltd
חברת ת.ט.מ תיירות בע"מ הינה חברה הנותנת שירותי תשלום וסליקה עבורנו בלבד, היא אינה לוקחת אחריות על חופשתכם ולא יהיה ניתן לתבוע ממנה אחריות כלשהי.

אנו מאחלים לכם חופשה קסומה בתאילנד כל שאלה שצצה לכם, אתם מוזמנים לפנות אלינו טלפונית:

- מישראל 079-555-5696
- מתאילנד 060-002-4235